Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Rapport ministériel sur le rendement

2011-2012

Document original signé par

L'honorable Robert D. Nicholson, c.p., c.r., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

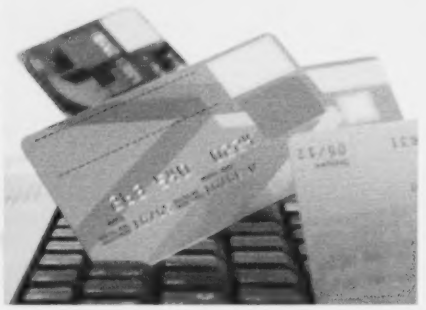


Table des matières

Message de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada 1

Section I : Survol de l'organisation 3

Raison d'être 3
Responsabilités 3
Résultats stratégiques et architecture des activités de programmes (AAP) 3
Priorités organisationnelles 3
Analyse des risques 6
Sommaire du rendement 8
Profil des dépenses 9
Budget des dépenses par crédit voté 9

Section II : Analyse des activités de programmes par résultat stratégique 10

Résultat stratégique 10

Activité de programme 1 : Activités liées à la conformité 10
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 1 13
Leçons retenues 14

Activité de programme 2 : Recherche et élaboration de politiques 14
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 2 18
Leçons retenues 18

Activité de programme 3 : Sensibilisation du grand public 19
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 3 23
Leçons retenues 24

Activité de programme 4 : Services internes 24
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 4 26
Leçons retenues 27

Section III : Renseignements supplémentaires 28

Principales données financières 28
États financiers vérifiés 30
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 30

Section IV : Autres sujets d'intérêt 31

Message de la commissaire à la protection de la vie privée du Canada

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport ministériel sur le rendement* du Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012.

Les Canadiennes et les Canadiens sont passionnés et préoccupés par la protection de leur vie privée. Ils se tournent vers nous pour faire respecter leurs droits, tandis que les entreprises et les gouvernements recherchent des conseils sur leurs responsabilités dans un contexte de protection de la vie privée en constante évolution. Au cours de la dernière année, le Commissariat a adopté des mesures importantes pour régler le nombre croissant de questions de protection de la vie privée associées à la technologie, mieux gérer une charge de travail accrue et se préparer à de nouvelles fonctions. Nous avons créé la Direction de l'analyse des technologies qui offre une précieuse expertise pour les vérifications et les enquêtes où la technologie constitue un important facteur. Entre-temps, notre approche de règlement rapide a permis de répondre aux préoccupations des plaignants et de grandement réduire le temps de traitement des plaintes. Le CPVP a également consacré des efforts considérables pour se préparer, tout comme ses partenaires du gouvernement fédéral, à l'entrée en vigueur de la loi canadienne antipourriel.

Encore une fois cette année, nos enquêtes et nos vérifications en matière de protection de la vie privée nous ont permis de tirer d'importantes leçons pour les Canadiennes et les Canadiens ainsi que pour les organisations des secteurs public et privé. Le Commissariat a publié un rapport sur une enquête concernant Nexopia, un site de réseautage social visant les jeunes qui, à notre avis, comporte des failles en matière de protection de la vie privée, allant de l'absence de consentement valable à la conservation pour une période indéterminée des renseignements personnels. Notre vérification de Bureau en Gros a permis de déceler d'importantes lacunes sur le plan de la suppression des renseignements personnels dans les appareils destinés à la revente. Au sein de la fonction publique, notre vérification de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) nous a permis de constater que des renseignements non liés à la sûreté aérienne étaient indûment recueillis.

Dans le but d'assurer une approche proactive en matière de protection de la vie privée, le Commissariat a continué de fournir une orientation stratégique au gouvernement fédéral. Pour freiner l'érosion éventuelle de notre société libre et ouverte, nous avons offert, dans une lettre ouverte, des conseils au ministre de la Sécurité publique sur la proposition antérieure d'une loi sur l'accès légal. Nous avons également présenté un mémoire détaillé au Groupe de travail par-delà la frontière pour mettre en lumière les questions liées à la protection de la vie privée au moment où le gouvernement fédéral négociait une entente avec les États-Unis sur la sécurité du périmètre.

Le Commissariat a continué d'élaborer des directives à l'intention du secteur privé pour accroître la sensibilisation du public. Cette année, nous avons préparé et diffusé des directives sur des enjeux tels que la publicité comportementale en ligne, l'infonuagique et les logiciels de suivi Web comme les témoins. Nous avons également publié un guide à l'intention des avocats sur la LPRPDE, tandis que notre programme des contributions a permis d'appuyer des initiatives de recherche et de sensibilisation du grand public visant à examiner et à présenter de nouvelles idées et perspectives sur les questions liées à la protection de la vie privée.

Le Commissariat mène des activités de sensibilisation du public, consacrant certains de ses plus importants efforts pour s'adresser aux jeunes de diverses façons, y compris au moyen de son blogue et d'une trousse de présentation sur la protection de la vie privée conçue pour aider les éducateurs et les autres intervenants à parler aux jeunes des nouveaux défis pour la vie privée que présente l'univers en ligne. Pour mieux comprendre les Canadiennes et les Canadiens et répondre à leurs attentes, notre centre d'information renouvelé a répondu aux demandes de renseignements et a fourni des faits et des conseils au public tout en permettant au Commissariat d'avoir un aperçu de ce que pensent les citoyens des nouveaux besoins ou préoccupations.

Tout au long de l'année, nous avons également modifié notre organisation afin de nous adapter aux nouvelles réalités financières. Nous avons notamment mis davantage l'accent sur l'utilisation de la nouvelle technologie ainsi que la gestion des compétences et des connaissances. Je suis persuadée que ces changements nous aideront à optimiser nos ressources et nous permettront de continuer de répondre aux besoins des Canadiennes et des Canadiens à un moment où l'intérêt pour la protection de la vie privée n'a jamais été aussi élevé.

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada,

Document original signé par

Jennifer Stoddart

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a pour mandat de surveiller le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP), laquelle porte sur les pratiques de traitement des renseignements personnels utilisées par les ministères et organismes fédéraux, et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Le Commissariat a pour mission de protéger et de promouvoir le droit des individus[1] à la vie privée.

Responsabilités

La commissaire à la protection de la vie privée du Canada, Jennifer Stoddart, est une haute fonctionnaire du Parlement qui relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. La commissaire voit au respect du droit des Canadiennes et des Canadiens à la vie privée et ses pouvoirs comprennent les suivants :

- examiner les plaintes, mener des vérifications et intenter des poursuites judiciaires en vertu de deux lois fédérales;
- publier de l'information sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les secteurs public et privé;
- appuyer et effectuer des recherches sur des enjeux liés à la protection de la vie privée et en faire connaître les conclusions;
- sensibiliser la population aux enjeux touchant la protection de la vie privée et les lui faire comprendre.

La commissaire enquête sur les plaintes déposées par des personnes et touchant le gouvernement fédéral et le secteur privé. Elle mène ses enquêtes indépendamment de toute autre structure du gouvernement fédéral. Elle tente de régler les plaintes par la négociation et la persuasion, et en recourant à la médiation et à la conciliation au besoin. Cependant, si les parties ne collaborent pas spontanément, la commissaire est habilitée à assigner des témoins, à faire prêter serment et à exiger la production de preuves. Lorsque ces mesures ne suffisent pas, particulièrement dans les cas relevant de la LPRPDE, la commissaire peut saisir la Cour fédérale de l'affaire et lui demander d'émettre une ordonnance pour corriger la situation.

Résultats stratégiques et architecture des activités de programmes (AAP)

Dans l'exercice de son mandat, le CPVP cherche à protéger le droit à la vie privée des individus. À cette fin, l'architecture des activités de programme du Commissariat comprend trois activités opérationnelles et une activité de gestion. Le diagramme ci-dessous illustre cette architecture :

<table>
<tr><td>Résultat stratégique</td><td colspan="3">Le droit des individus à la vie privée est protégé.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Activité de programme</td><td>1. Activités relatives à la conformité</td><td>2. Recherche et élaboration de politiques</td><td>3. Sensibilisation du grand public</td></tr>
<tr><td colspan="3">4. Services internes</td></tr>
</table>

Priorités organisationnelles

En 2011-2012, le CPVP comptait quatre priorités organisationnelles. Le tableau suivant présente un résumé des progrès réalisés durant la période de référence à l'appui de l'atteinte de chaque priorité. Des renseignements plus détaillés sur le travail accompli figurent à la Section II — Analyse des activités de programme par résultat stratégique.

[1] Le terme « individus » est employé conformément aux lois.

Sommaire des progrès par rapport aux priorités

Priorité	Type[2]	Résultats stratégiques et/ou activités de programme
1. Concevoir, adopter et mettre en œuvre de nouveaux modèles de prestation des services afin de maximiser les résultats pour la population canadienne.	Déjà établie	Cette priorité est liée à l'unique résultat stratégique du CPVP : Le droit des individus à la vie privée est protégé.
En 2011-2012, le CPVP a apporté des changements fondamentaux à ses processus et systèmes, dans le but d'offrir le meilleur service possible aux Canadiennes et aux Canadiens. Certains de ces changements sont terminés; d'autres se poursuivront au cours du prochain exercice. Dans le cadre d'une réorganisation, le Centre d'information a été intégré à la Direction des communications du CPVP et a reçu un nouveau système de gestion de l'information pour traiter les demandes d'information et les réponses connexes, un système téléphonique conçu pour le Centre et une formation ciblée sur la protection des renseignements personnels à l'intention des agents d'information. Le lancement d'un formulaire de plainte en ligne, initialement prévu pour 2011-2012, devrait avoir lieu au milieu de 2012-2013. De nouvelles unités de réception ont été créées pour traiter les plaintes plus efficacement, l'utilisation des approches de règlement rapide a augmenté considérablement, et certaines plaintes liées à la LPRPDE sont désormais traitées par le bureau de Toronto. Un projet de modernisation des enquêtes a été lancé dans le but de simplifier la procédure de traitement des plaintes officielles à l'aide d'une approche graduée de règlement des plaintes. La première phase du projet de restructuration du processus de traitement des plaintes et du système de gestion des cas a été réalisée en temps opportun à la fin de l'exercice. La portée du projet de restructuration du système a été élargie pour tirer profit du travail concurrent de modernisation des enquêtes, permettant ainsi de mieux aligner la fonctionnalité du système avec la réingénierie des processus opérationnels. La date d'achèvement du projet de restructuration du système a été reportée de 2011-2012 à 2012-2013. En prévision de l'entrée en vigueur de la loi canadienne antipourriel, le Commissariat a entrepris l'élaboration d'un cadre décisionnel pour les enquêtes relevant de cette loi. Le cadre sera révisé au besoin, à la suite de la mise en œuvre de la réglementation applicable. De l'information sur le pollupostage et la protection de la vie privée en ligne a été ajoutée sur le site Web du CPVP, dans les allocutions et dans divers autres documents, y compris les guides de réponse à l'intention des agents d'information. Les efforts concertés entre le CPVP, Industrie Canada, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et le Bureau de la concurrence se sont poursuivis tout au long de l'année dans le but de coordonner l'élaboration des politiques, les communications, la mise en œuvre opérationnelle et l'application de la loi après son entrée en vigueur. Le groupe de coordination multipartite se réunit régulièrement pour échanger de l'information et faire avancer le travail préparatoire, de nouveaux employés ont été embauchés et formés au sein du CPVP, et une stratégie conjointe de mesure du rendement a été établie pour faire le suivi des progrès après l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. Par ailleurs, les modifications à la LPRPDE, qui accordent plus de discrétion, y compris le pouvoir de refuser d'enquêter sur une plainte qui pourrait avantageusement être traitée par le biais d'autres mécanismes, ont été intégrées avec succès aux procédures du CPVP.		
2. Exercer un leadership pour promouvoir quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée (technologies de l'information, sécurité publique, intégrité et protection de l'identité et renseignements génétiques).	Permanente	Cette priorité est liée à l'unique résultat stratégique du CPVP : Le droit des individus à la vie privée est protégé.
En 2011-2012, le Commissariat a également amélioré sa capacité dans ses quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée grâce aux travaux des groupes de travail interfonctionnels, un pour chaque domaine prioritaire. Les groupes de travail ont renforcé et communiqué les connaissances dans l'ensemble du Commissariat		

[2] Les différents types de priorités sont les suivants : priorité **déjà établie** – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé par le rapport; priorité **permanente** – établie au moins trois exercices précédant l'exercice visé par le rapport; priorité **nouvelle** – établie au cours de l'exercice visé par le RMR ou le RPP.

Priorité	Type[2]	Résultats stratégiques et/ou activités de programme
et les ont également traduites en résultats pertinents pour l'ensemble de la population canadienne. Les domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée continuent d'être intégrés à toutes les activités du CPVP. Technologie de l'information : Le nouveau laboratoire technologique du CPVP a permis de vérifier le comportement des systèmes, des appareils et des sites Web à l'appui des enquêtes. Les connaissances acquises dans le cadre de l'analyse effectuée en laboratoire ont contribué à la production de fiches d'information et de lignes directrices à l'intention des Canadiennes et des Canadiens. Sécurité publique : Une lettre ouverte a été envoyée au ministre de la Sécurité publique soulignant les points importants à prendre en compte avant la nouvelle présentation de mesures législatives sur l'accès légal. Encore une fois cette année, la priorité a été accordée à l'examen des dossiers liés aux évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) qui portent sur la sécurité publique (par exemple, la Direction des organismes de bienfaisance de l'Agence du revenu du Canada, le programme Nexus de l'Agence des services frontaliers du Canada, le Protocole sur l'échange de données de grande valeur de Citoyenneté et Immigration Canada, la surveillance vidéo de la Colline du Parlement par la GRC). Le Commissariat a préparé et diffusé de l'information sur la cybersécurité et rédigé une déclaration commune fédérale-provinciale-territoriale sur la sécurité du périmètre frontalier. Intégrité et protection de l'identité : Le Commissariat a présenté son rapport final concernant les consultations menées en 2010 sur le suivi, le profilage et le ciblage en ligne, ainsi que sur l'infonuagique. Le CPVP a utilisé les connaissances approfondies acquises dans le cadre des consultations publiques pour rédiger un certain nombre de publications et de lignes directrices à l'intention des intervenants, notamment les associations de marketing et de l'industrie, sur la publicité comportementale en ligne, les témoins et l'infonuagique. Le CPVP a également soumis une présentation au Groupe de travail sur l'examen du système de paiement portant sur la transformation du système de paiements canadiens et l'importance des renseignements personnels pour appuyer l'innovation et l'adoption. Renseignements génétiques : Le CPVP poursuit ses recherches sur l'utilisation des renseignements génétiques à des fins d'assurance. Dans le cadre de ces travaux, le Commissariat a commandé deux articles sur les considérations relatives à la protection de la vie privée touchant cet enjeu. Le Commissariat a également commandé des travaux de recherche qui comparent l'utilisation de l'ADN à des fins médico-légales au Canada et dans certains autres pays.		
3. Aider les Canadiennes et les Canadiens, les organisations et les institutions à prendre des décisions plus éclairées en matière de protection de la vie privée, aussi bien à l'échelle nationale qu'internationale.	Permanente	Cette priorité est liée à l'unique résultat stratégique du CPVP : Le droit des individus à la vie privée est protégé.
Le site Web du CPVP a grandement été amélioré en 2011-2012, en accordant une attention particulière à l'amélioration de la capacité de recherche et à la mise en œuvre de la norme fédérale sur l'accessibilité du Web. Des documents didactiques ont été élaborés et distribués durant l'année à des publics variés, y compris les parents, les jeunes, les enseignants, les fonctionnaires et la communauté juridique. Le Commissariat a signé un protocole d'entente avec deux homologues internationaux (les Pays-Bas et l'Irlande) et a coordonné ses activités d'enquête en partageant de l'information avec ses homologues internationaux. Le CPVP a reçu les responsables de missions d'enquête provenant d'autorités de protection des données d'autres pays et a organisé une réunion à Ottawa avec divers responsables de la protection des données pour discuter de l'incidence croissante de la reconnaissance faciale sur la protection de la vie privée. Il a également délégué des représentants d'assister à d'importantes conférences et ateliers internationaux sur la protection de la vie privée ou d'y prononcer une allocution. À l'occasion de la Conférence internationale des commissaires à la protection des données et de la vie privée de 2011, le CPVP a soumis conjointement avec le Commissariat à l'information du Royaume-Uni, une résolution visant à accroître la coopération en matière d'application de la loi. Il y a été convenu de se réunir à Montréal en 2012-2013 pour discuter de moyens de collaborer sur les questions d'application de la loi. En outre, la commissaire est la présidente d'un groupe bénévole d'intervenants de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) qui fournit des conseils relativement à l'examen par l'OCDE de ses influentes Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel.		

Priorité	Type[2]	Résultats stratégiques et/ou activités de programme
4. Améliorer et soutenir la capacité organisationnelle.	Permanente	Cette priorité est liée à l'activité de programme : Services internes.

En 2011-2012, le CPVP a mis en œuvre un programme de gestion des talents pour veiller à ce qu'il puisse compter sur les connaissances et les compétences spécialisées nécessaires pour remplir son mandat maintenant et à l'avenir. Le programme comporte des activités liées au recrutement, à la formation, au maintien en poste et à la planification de la relève. Le CPVP encourage continuellement les partenariats interdirectionnels pour favoriser une compréhension plus globale des questions relatives à la protection de la vie privée. Le travail d'équipe entre les directions a généré davantage d'occasions d'échange de connaissances et de renseignements, ce qui, en retour, a permis de rendre la prestation de services et le développement des produits du CPVP encore plus intégrés et exhaustifs.

Le CPVP a conçu un nouveau système de gestion des documents et des dossiers électroniques (SGDDE) pour remplacer, à l'échelle de l'organisation, la technologie vieillissante de son système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI). Le nouveau système appuie la collaboration des équipes, l'échange de renseignements et la diffusion des connaissances dans l'ensemble du Commissariat.

Le CPVP a élaboré et approuvé une stratégie et une trousse d'outils de gestion du changement. Cette stratégie vise à renforcer la capacité du Commissariat à gérer et à mener le changement, et à atteindre le niveau de préparation requis pour permettre la réalisation des initiatives de changement. Elle a été communiquée au personnel en 2011-2012, mais sa mise en œuvre ne sera finalisée qu'une fois que les principes auront commencé à être concrètement appliqués à toutes les initiatives qui comportent des modifications importantes. Dans les plans d'activités des directions du CPVP pour 2012-2013, chaque chef de direction a ciblé un projet concret auquel sera appliquée la nouvelle approche de gestion du changement.

Le CPVP a réalisé la plupart de ses engagements pour faire progresser ses quatre priorités organisationnelles en 2011-2012. Les travaux se poursuivront en 2012-2013 pour moderniser le processus d'enquête en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la réalisation du projet ayant été retardée pour des raisons de dotation. Le délai établi pour la restructuration du système de gestion des cas a été reporté à 2012-2013 pour améliorer la fonctionnalité du système avec le processus opérationnel restructuré et modernisé. Les pratiques de gestion du changement seront améliorées à mesure que les directions appliqueront les nouveaux principes à des projets concrets en 2012-2013.

Analyse des risques

Facteurs externes

Diverses tendances ont des répercussions majeures sur la protection de la vie privée et posent des défis importants pour le travail du Commissariat, notamment les applications mobiles, l'infonuagique, la reconnaissance faciale, la publicité comportementale en ligne, le réseautage social, l'analytique gouvernementale, les pièces d'identité uniques des citoyens ainsi que les initiatives liées à la sécurité nationale et à la sécurité publique.

Dans ce nouvel environnement, la détermination de ce qui constitue des renseignements personnels exige une analyse plus complexe et nuancée de ce qui était antérieurement nécessaire. La valeur monétaire croissante des données globales et dépersonnalisées remet en question les concepts traditionnels d'identification et d'attente raisonnable en matière de protection de la vie privée. La capacité des publicitaires et des exploitants de sites Web de recueillir, de conserver et de regrouper à peu de frais des données autrefois considérées comme anodines et anonymes (comme les termes de recherche et les comportements en ligne d'une personne) ébranle notre conception classique des renseignements personnels et des données identifiables.

Le nombre de très jeunes enfants en ligne est en croissance, tandis que les jeunes continuent d'intégrer les médias sociaux dans leurs vies comme le mode privilégié de se présenter aux autres et d'explorer, de définir et d'expérimenter leur identité propre. Ces tendances accroissent la nécessité de mener des campagnes d'information et de sensibilisation du public afin que les jeunes et leurs parents comprennent toutes les conséquences de cette nouvelle réalité numérique et fassent des choix éclairés.

Les répercussions sur la protection de la vie privée sont parfois négligées par les organisations du secteur privé qui subissent des pressions de la concurrence pour adopter rapidement les innovations et les lancer sur le marché, ce qui a pour effet d'accroître le risque d'atteinte à la sécurité des données et de forcer un « rattrapage » après coup pour intégrer les caractéristiques nécessaires à la protection des renseignements personnels. Les autorités responsables de la protection des données telles que le CPVP doivent posséder des capacités et une expertise hautement spécialisées pour comprendre et évaluer les changements sociétaux qui accompagnent la complexité et l'interconnectivité des systèmes d'information, la prolifération des appareils personnels portatifs et le nouveau Web 3.0.

Pendant ce temps, l'environnement économique mondial actuel exerce des pressions financières pour réduire les dépenses organisationnelles aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé, y compris des investissements en matière de protection de la vie privée. Au Canada, l'attention particulière accordée à la prestation efficace et efficiente des mandats des organismes du secteur public au moyen des enveloppes financières existantes ou réduites présente des défis supplémentaires. Au même moment, le gouvernement recueille de plus en plus de renseignements sur ses citoyens dans le but d'améliorer leurs expériences de service et de veiller à la sécurité publique et nationale.

À plus grande échelle, les préoccupations liées à la sécurité nationale et à la sécurité publique continuent d'alimenter la réflexion sur les renseignements qui sont, ou devraient être, considérés comme des « renseignements personnels ». Les initiatives de cybergouvernement ne constituent plus une simple rubrique des plans et des budgets à long terme; elles sont activement mises en œuvre et doivent être évaluées du point de vue des risques d'atteinte à la protection des données et de la surveillance accrue des citoyens. Le secteur privé joue un rôle accru dans le soutien des activités gouvernementales d'application de la loi, ce qui requiert une évaluation permanente du contrat social des Canadiennes et des Canadiens en ce qui concerne les attentes raisonnables en matière de respect de la vie privée. La mondialisation croissante et la circulation transfrontalière des données continuent de remettre en question les limites du champ de compétence des différents organismes de protection des données. Il faut mettre en place de nouveaux mécanismes d'échange de renseignements et coordonner les activités d'application dans le monde entier pour mieux aborder les questions de protection de la vie privée dont l'ampleur est de plus en plus mondiale.

Principaux risques opérationnels

Cinq risques clés ont été cernés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012*, mais un de ceux-ci a par la suite été éliminé lorsque le gouvernement du Canada a abrogé la Directive sur la gestion des frais de déplacement, d'accueil et de conférences. Les quatre autres risques ont été gérés afin d'atténuer leurs répercussions possibles pour le CPVP. Deux de ces risques touchaient la capacité organisationnelle du Commissariat — particulièrement la capacité de s'adapter au changement et celle de traiter les plaintes et de répondre aux demandes de renseignements dans le contexte de normes de service améliorées. Le premier a été limité en suivant de près le rendement par rapport aux nouvelles normes de service à l'aide du tableau de bord mensuel du Commissariat, tandis que l'atténuation du second a débuté avec la mise en œuvre d'une stratégie de gestion du changement (par exemple, le projet de modernisation des enquêtes met actuellement la stratégie à l'essai et utilise la trousse d'outils pour gérer le changement) et à la mise à jour du plan intégré des ressources humaines et des activités du Commissariat, en mettant l'accent sur l'efficacité organisationnelle.

Le troisième risque géré par le Commissariat en 2011-2012 visait la gestion de l'information à l'appui de la prise de décisions. Une approche à plusieurs volets a permis d'atténuer ce risque, y compris :

1. Mise à jour de la stratégie de GI/TI du CPVP;
2. Examen et meilleure harmonisation de l'information avec le cadre de mesure du rendement du Commissariat;
3. Mise en œuvre intégrale des recommandations de la vérification interne sur la gestion de l'information du Commissariat;
4. Examen d'un bon nombre des recommandations formulées dans les vérifications internes sur l'utilisation de l'information pour la prise de décisions et les réponses aux demandes de renseignements.

Le quatrième risque visait la mise en œuvre prévue de la loi canadienne antipourriel. Même si la loi n'est pas entrée en vigueur en 2011-2012, le Commissariat a néanmoins élaboré un plan de mise en œuvre stratégique, investi à l'interne dans la formation et le renforcement des capacités, et collaboré étroitement avec ses partenaires chargés d'appliquer la loi pour être prêt à assumer ses nouvelles responsabilités en vertu de la loi.

Sommaire du rendement

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de $)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
24 659	26 878	26 143

L'augmentation des dépenses prévues par rapport aux dépenses autorisées en 2011-2012 représente les fonds reçus pour traiter la nouvelle charge de travail en matière d'enquêtes qui découle de l'adoption de la loi canadienne antipourriel (pour obtenir des détails supplémentaires, veuillez consulter la section Profil des dépenses du présent rapport).

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
178	161	(17)

Le 31 mars 2012, le Commissariat comptait 161 employés. L'écart de 17 équivalents temps plein s'explique par la dotation différée des postes vacants, d'une part, et par le roulement normal de personnel.

Tableaux du sommaire du rendement

Progrès réalisés par rapport au résultat stratégique

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé. ***Résultat final pour les Canadiennes et les Canadiens*** : Le CPVP joue un rôle de chef de file en encourageant les institutions fédérales et les organisations du secteur privé à respecter le droit des individus à la vie privée et à protéger les renseignements personnels qui les concernent.		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement de 2011-2012**
Étendue et orientation des changements dans les pratiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé en matière de protection de la vie privée.	Trois (3) sur une échelle de un à cinq, ce qui signifie que l'on peut observer « certaines étapes préparatoires pour la mise en œuvre de changements » par rapport aux données de base de 2010-2011 (d'ici le 31 mars 2012).	3

Sommaire du rendement, excluant les Services internes

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011	2011-2012 (en milliers de $)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Activités relatives à la conformité	9 938	10 391	10 391	12 633	11 572	La commissaire à la protection de la vie privée est indépendante du gouvernement et relève directement du Parlement. Par conséquent, elle n'est pas tenue de rendre compte des résultats obtenus en regard des résultats du gouvernement du Canada. Les trois activités de programme sont conformes au résultat stratégique du CPVP visant à s'assurer que le droit des individus à la vie privée est protégé.
Recherche et élaboration de politiques	3 320	5 206	5 206	4 032	3 931	
Sensibilisation du grand public	3 283	3 976	3 976	3 225	2 985	
Total (excluant les Services internes)	**16 541**	**19 573**	**19 573**	**19 890**	**18 488**	

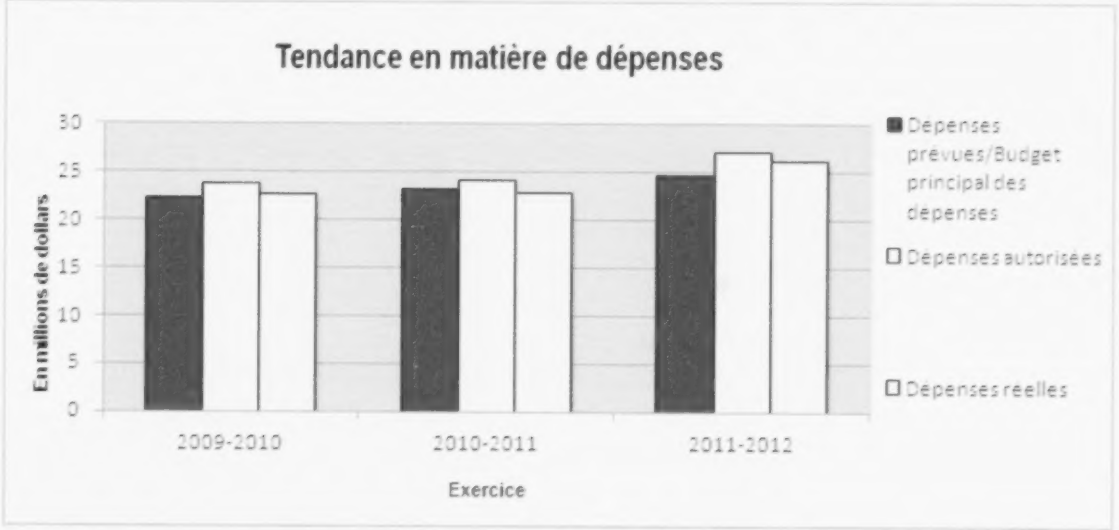
Tableau du sommaire du rendement des Services internes

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011	2011-2012 (en milliers de $)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Services internes	6 383	5 086	5 086	6 988	7 655

Nota: Les chiffres excluent les services fournis gratuitement par d'autres ministères. De plus, les totaux peuvent différer entre les tableaux et à l'intérieur de ceux-ci en raison de l'arrondissement des chiffres.

Profil des dépenses

Le budget principal des dépenses et les dépenses prévues du CPVP (qui sont présentés comme un seul et même chiffre puisqu'il n'y a pas de différence notable entre les deux montants) ont augmenté de 0,9 million de dollars de 2009-2010 à 2010-2011 et de 1,3 million de dollars de 2010-2011 à 2011-2012. Ces fonds accrus ont servi au traitement de la nouvelle charge de travail en matière d'enquêtes qui découle de l'adoption de la loi canadienne antipourriel. En 2011-2012, la modification des dépenses prévues a été attribuée à l'augmentation du financement accordé à la loi antipourriel ainsi qu'au remboursement des dépenses admissibles liées à la liste de paye.



Les dépenses autorisées disponibles entre 2010-2011 et 2011-2012 ont augmenté de 2,2 millions de dollars, passant de 22,390 millions de dollars à 24,659 millions de dollars. Cette augmentation nette est attribuable à une augmentation des dépenses de programme du crédit 45 (2 millions de dollars) et des autorisations législatives budgétaires (0,2 million de dollars) provenant du financement obtenu à la suite de la sanction royale de la loi canadienne antipourriel en décembre 2010. Ce financement accru est principalement reflété dans les dépenses de personnel ainsi que dans les dépenses de services professionnels et spéciaux.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir plus de renseignements sur les crédits organisationnels et les dépenses législatives du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, veuillez consulter les Comptes public du Canada 2012 (Volume II). Vous trouverez une version électronique des Comptes publics à http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

Section II : Analyse des activités de programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique

Résultat stratégique : Le droit des individus à la vie privée est protégé. ***Résultat final pour les Canadiennes et les Canadiens*** : Le CPVP joue un rôle de chef de file en encourageant les institutions fédérales et les organisations du secteur privé à respecter le droit des individus à la vie privée et à protéger les renseignements personnels qui les concernent.		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement de 2011-2012**
Étendue et orientation des changements dans les pratiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé en matière de protection de la vie privée.	Trois (3) sur une échelle de un à cinq, ce qui signifie que l'on peut observer « certaines étapes préparatoires pour la mise en œuvre de changements » par rapport aux données de base de 2010-2011 (d'ici le 31 mars 2012).	3

Cet indicateur de rendement est un indicateur englobant qui provient de l'information sur le rendement tirée des six indicateurs de rendement qui mesurent les activités de programme 1, 2 et 3 du CPVP. Compte tenu du fait que deux des six indicateurs qui alimentent l'indicateur englobant ont changé entre l'année de référence et la première année visée par le présent rapport, le CPVP considère que le résultat réel de « 3 » sur une échelle de 1 à 5 est une indication préliminaire du rendement.

La Section II du présent rapport est divisée par activité de programme. Plus particulièrement, les sous-sections qui suivent :

- décrivent ce qui constitue l'activité de programme (conformément au Budget principal des dépenses [partie II] pour 2011-2012);
- comparent l'utilisation des ressources financières et humaines réelles par rapport à l'utilisation prévue en 2011-2012;
- présentent un sommaire de rendement réel du CPVP comparé aux résultats prévus et aux indicateurs et cibles de rendement;
- analysent globalement le rendement du CPVP en 2011-2012 et abordent les leçons tirées du rendement de l'exercice précédent.

Activité de programme 1: Activités relatives à la conformité

Description de l'activité

Le Commissariat est mandaté pour faire enquête sur les plaintes concernant la protection de la vie privée et répondre aux demandes de renseignements des personnes et des entreprises. Par des vérifications et des examens, le Commissariat évalue aussi comment les organismes se plient aux exigences des deux lois fédérales régissant la protection de la vie privée et fait des recommandations pour les EFVP, en application de la politique du Conseil du Trésor. Cette activité est appuyée par une équipe juridique qui offre des conseils d'expert et du soutien aux recours en justice, et une équipe de recherche composée d'agents principaux de soutien technique et d'évaluation des risques.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de $)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
10 391	12 633	11 572

Les dépenses réelles comprennent les réallocations entre activités afin de mieux refléter les dépenses liées aux activités de programme.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalent temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
89	73	(16)

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Résultats intermédiaires			
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé respectent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et mettent en œuvre des pratiques modernes de protection des renseignements personnels.	Mesure dans laquelle les recommandations des enquêtes et des vérifications sont acceptées et mises en œuvre avec le temps (Suivi et analyse des réponses aux rapports d'enquête et de vérification).	**90 %** des recommandations des enquêtes « fondées », « résolues », et « fondées et résolues » sont acceptées et mises en œuvre dans un délai d'un an après le rapport.	Enquêtes en vertu de la LPRPDE : à la fin de 2011-2012, **81 %** des recommandations des enquêtes formulées en 2010-2011 avaient été acceptées, et **81 %** avaient été mises en œuvre dans l'année qui a suivi la présentation d'un rapport de conclusions. Enquêtes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* : à la fin de 2011-2012, **69 %** des recommandations des enquêtes formulées en 2011-2012 avaient été acceptées, et **46 %** avaient été mises en œuvre dans l'année qui a suivi la présentation d'un rapport de conclusions.
		90 % des recommandations des vérifications sont entièrement acceptées par les entités. Au moment d'entamer une nouvelle vérification, deux ans après le rapport de vérification initial, des mesures ont été prises pour **90 %** des recommandations.	Les trois rapports de vérification[3] publiés en 2011-2012 comprenaient en tout 28 recommandations, dont 27 **(96 %)** ont été acceptées par les entités vérifiées au moment de la production du rapport. En 2011-2012, le CPVP a effectué un suivi à l'égard de deux vérifications réalisées en 2009-2010, en vue de déterminer combien de recommandations avaient été mises en œuvre. On a noté un certain progrès en ce qui a trait à toutes les recommandations **(100 %)**.

[3] Les rapports de vérification publiés en 2011-2012 sont les suivants :

- Protection de la vie privée et sûreté aérienne : Examen de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, le 17 novembre 2011;
- Vérification de certaines bases de données opérationnelles de la GRC, le 17 novembre 2011;
- Vérification de Bureau en Gros, le 21 juin 2011.

Le Commissariat a également fait un suivi des vérifications du Programme de protection des passagers et des rapports annuels fédéraux sur la protection des renseignements personnels de 2009-2010, et est en voie de terminer le suivi de la vérification du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) effectuée en 2009, dont les résultats seront rendus publics en 2012-2013.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
	Mesure dans laquelle les obligations sont respectées grâce aux recours en justice.	Les obligations juridiques sont respectées dans **80 %** des cas, soit par un règlement satisfaisant pour la commissaire ou par un jugement exécuté par un tribunal.	En 2011-2012, le CPVP a participé à cinq cas litigieux ayant trait à la LPRPDE et à deux cas se rapportant à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* afin de favoriser la conformité aux lois fédérales sur la protection de la vie privée. Dans tous les cas (**100 %**), les préoccupations soulevées par le CPVP avaient été réglées ou sont en voie d'être réglées au moment de la rédaction du présent rapport.
Résultats immédiats			
Les personnes reçoivent en temps opportun des réponses efficaces à leurs demandes de renseignements et leurs plaintes.	Opportunité des réponses du CPVP aux demandes de renseignements[4] et aux plaintes[5].	**95 %** des plaintes ont obtenu une réponse dans une période de 12 mois suivant leur réception[6].	Plaintes déposées en vertu de la LPRPDE : 236 plaintes ont été réglées en 2011, **81 %** dans les 12 mois suivant leur acceptation. Le délai de traitement moyen des plaintes est passé de 15,6 mois en 2010 à 8,2 mois en 2011. Plaintes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* : 913 plaintes ont été réglées en 2011-2012, **90 %** dans les 12 mois suivant leur acceptation. Le délai de traitement moyen des plaintes est passé de 7,2 mois en 2010-2011 à 5,7 mois en 2011-2012 (durant la même période, le volume de nouvelles plaintes reçues a augmenté de près de 25 %).
Les pratiques des institutions fédérales et des organisations du secteur privé en matière de protection de la vie privée sont vérifiées ou examinées (entre autres au moyen des EFVP des initiatives gouvernementales	Proportion des vérifications et des examens des EFVP réalisés dans les délais prévus.	**90 %** des vérifications sont réalisées dans les délais prévus. **70 %** des examens des EFVP le sont dans les 120 jours suivant leur réception.	Cinq vérifications et suivis des vérifications[7] ont été approuvés et publiés en 2011-2012, comparativement à six dans le plan approuvé (c.-à-d. **83 %**). Le Commissariat a décidé d'effectuer un suivi détaillé de la vérification du CANAFE effectuée en 2009, qui sera terminé en 2012-2013. Seulement **26 %** des examens des EFVP ont obtenu réponse dans les 120 jours suivant la réception, soit par une lettre comprenant des recommandations, soit par une lettre à faible priorité.

[4] Une nouvelle cible pour mesurer l'opportunité des réponses aux demandes de renseignements figure dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2012-2013.

[5] Les renseignements qui se rapportent aux dossiers relatifs à la LPRPDE visent l'année civile (de janvier à décembre 2011), tandis que les données qui se rapportent aux dossiers relatifs à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* visent l'exercice (d'avril 2011 à mars 2012).

[6] Dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2011-2012, cette même cible couvrait la période de douze mois à compter de la date de « réception » d'une plainte par le CPVP; un avis juridique a depuis clarifié que la norme législative de 12 mois pour la LPRPDE commence à la date où le CPVP reçoit suffisamment de renseignements pour faire en sorte que le dossier de plainte soit complet et suffisamment clair pour mener une enquête — la date « d'acceptation de la plainte ».

[7] Voir la note de renvoi numéro 4.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
nouvelles et existantes) afin de déterminer si elles respectent les lois et politiques fédérales en matière de protection de la vie privée.	Commentaires et mesures des ministères fédéraux en réaction aux conseils du CPVP sur les EFVP.	**75 %** des institutions qui ont soumis une EFVP durant l'année se sont montrées réceptives aux conseils du CPVP.	En 2011-2012, le CPVP a envoyé 31 lettres comprenant des recommandations pour des initiatives qui comportent des risques liés à la protection de la vie privée jugés particulièrement intrusifs. Au 31 mars 2012, le CPVP avait reçu les réponses de 24 institutions, pour un taux de réponse de **77 %**. Ce ne sont pas tous les ministères fédéraux qui peuvent avoir eu le temps de répondre avant la fin de l'exercice. Le Commissariat fait un suivi auprès des institutions qui n'ont pas encore donné de réponse.

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 1

Même si le nombre de recommandations d'enquête qui ont été mises en œuvre dans un délai d'un an après le rapport était inférieur à la cible établie, le Commissariat a fait appel à la Cour fédérale dans la majorité des cas pour faire appliquer les recommandations en suspens. Quatre cas ont été réglés avant d'aller devant les tribunaux; un cas était en voie de règlement au moment de la rédaction du présent rapport, et deux sont encore devant les tribunaux. En 2011-2012, le Commissariat a réalisé des progrès considérables par rapport à son objectif de rapidité d'exécution : il a répondu aux plaintes liées à la LPRPDE en près de la moitié du temps enregistré au cours de l'année précédente, et il a réussi à réduire de 20 % le temps de réponse aux plaintes liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
L'objectif de 120 jours pour l'examen des EFVP était difficile à atteindre et sera révisé, ainsi que le traitement des EFVP, compte tenu du résultat de la vérification interne de cette fonction en 2011-2012. Le faible rendement par rapport à l'objectif de cette année était attribuable à des pressions imprévues liées à la dotation qui exigeaient que les gestionnaires responsables des EFVP agissent dans d'autres responsabilités de gestion à diverses périodes de l'exercice.

De nouveaux modèles de prestation de services ont été étudiés et certains ont déjà été mis en œuvre pour répondre plus efficacement aux plaintes :

- Le Commissariat a lancé un projet de modernisation des enquêtes dans le but de simplifier les procédures d'enquête et de réduire le temps requis pour enquêter sur les plaintes officielles en élaborant une approche graduée du règlement des plaintes (visant d'abord les plaintes liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*);
- Les enquêteurs communiquent désormais avec les mis en cause de façon plus directe, que ce soit par des visites sur place ou des communications téléphoniques effectuées avec diligence pour clarifier les enjeux avant d'ouvrir une enquête, au besoin. Cet accent accru sur les approches de règlement rapide des plaintes en 2011-2012 a connu du succès : dans 46 % des plaintes déposées en vertu de la LPRPDE (en hausse par rapport à 37 % l'an dernier), et dans 23 % des plaintes formulées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (en hausse par rapport à 14 % l'an dernier);
- Le CPVP a réussi à intégrer son bureau de Toronto dans tous les aspects fondamentaux des activités de l'organisation pour assurer une approche cohérente et uniforme de la prestation des services, y compris la mise en place de politiques et de procédures opérationnelles pour les activités de conformité et de sensibilisation. Certains processus de dotation sont toujours en cours et devraient être terminés en 2012-2013;
- Un formulaire de plainte en ligne a été élaboré pour faciliter le dépôt des plaintes. Un travail considérable a été accompli en 2011-2012. Le lancement du formulaire est prévu au milieu de 2012-2013.

Le CPVP a adopté et communiqué des normes de service[8] pour répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes (dans le cas des plaintes liées à la LPRPDE, la norme de 12 mois est une exigence législative). Le rendement en fonction de ces normes, ainsi que les mesures provisoires visant à évaluer les progrès en matière de traitement des plaintes, est suivi et signalé par le biais du tableau de bord mensuel du Commissariat. Des processus pour le traitement de la qualité des réponses écrites ont été mis en œuvre.

Le travail est déjà bien amorcé pour terminer la reconfiguration du système de gestion des cas en 2012-2013, conformément à la prolongation de l'échéance approuvée pour le projet. L'objectif consiste à adapter le système aux changements apportés au processus opérationnel à la suite de la réorganisation et de la simplification des processus, dans le but de gérer et de documenter les enquêtes dans le système pour améliorer la qualité des données et produire des renseignements stratégiques pour la prise de décisions. En 2011-2012, les spécifications fonctionnelles du système remanié ont été pleinement définies et de nouveaux champs de données ont été intégrés. Une fois ce travail terminé, l'analyse des tendances et les outils de production de rapports seront modifiés pour permettre au système de produire les renseignements stratégiques attendus.

Leçons retenues

En 2011-2012, les changements apportés à la structure opérationnelle et aux processus de traitement des plaintes ont permis de grandement réduire le temps de traitement global moyen des plaintes. Des stratégies plus ciblées pourraient toutefois être nécessaires pour traiter les cas dont le règlement prend plus de 12 mois, compte tenu de l'analyse ciblée de ces cas.

En raison de l'augmentation de la demande pour des examens des EFVP, le Commissariat s'efforcera de rationaliser davantage leur examen au cours de l'année à venir.

Activité de programme 2: Recherche et élaboration de politiques

Description de l'activité

Le CPVP est le centre d'expertise des nouveaux enjeux en matière de protection de la vie privée au Canada et ailleurs, car il effectue des recherches sur les tendances et les avancées technologiques, surveille les initiatives législatives et réglementaires, prépare des analyses juridiques, stratégiques et techniques sur les principaux enjeux et élabore des positions stratégiques qui renforcent la protection du droit à la vie privée. Une part importante du travail consiste à aider la commissaire et la haute gestion à conseiller le Parlement sur l'incidence éventuelle que les lois et programmes gouvernementaux et les initiatives du secteur privé proposés peuvent avoir sur la vie privée.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de $)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
5 206	4 032	3 931

Les dépenses réelles comprennent les réallocations entre activités afin de mieux refléter les dépenses liées aux activités de programme.

[8] Les normes de service du CPVP sont les suivantes: (1) pour les demandes d'information reçues par téléphone : 90% en un jour ouvrable, les demandes reçues par courrier/facsimile ou par courriel: 80% dans les cinq jours ouvrables, et celles reçues en personne : 90% immédiatement; la correspondance nécessitant une réponse de la commissaire : dans les quinze jours ouvrables; (2) pour les plaintes : dans les douze mois à compter de la date d'acceptation.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalent temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
19	23	4

Sommaire du rendement par activité de programme

Nota : Le rendement par rapport aux cibles qualitatives de l'activité de programme 2 est évalué qualitativement, selon l'information fournie dans le tableau ci-dessous; de nouvelles cibles quantitatives sont incluses dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2012-2013.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Résultats intermédiaires			
Les parlementaires et les intervenants clés bénéficient d'une information claire, pertinente et de conseils opportuns et impartiaux sur l'incidence des changements apportés aux lois, aux règlements et aux politiques sur la vie privée.	Les renseignements et les conseils fournis par le CPVP sur des politiques et initiatives choisies constituent une valeur ajoutée pour les intervenants.	Les positions du CPVP constituent une valeur ajoutée pour les parlementaires et les intervenants clés.	Le CPVP a fourni des conseils et des renseignements aux parlementaires et à la population canadienne sur les lois proposées, et il a participé à divers forums nationaux et internationaux s'intéressant à un large éventail de questions liées à la protection de l'identité sur Internet, à la reconnaissance faciale, à la protection de la vie privée des jeunes, à la biométrie et à la responsabilité. Le Commissariat a élaboré à l'intention des parlementaires deux fiches d'information sur le réseautage social, qu'ils peuvent utiliser dans leurs bulletins de circonscription. Le CPVP a répondu à deux documents de consultation de Finances Canada sur les changements proposés au cadre législatif canadien de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPC/FAT). Les mémoires du CPVP démontraient qu'il est important de tenir compte de la protection de la vie privée lorsqu'on envisage d'apporter des changements à des textes législatifs, en attirant l'attention sur certains risques d'atteinte à la vie privée qui découlent des changements proposés. Les mémoires devraient aider le gouvernement à donner suite aux recommandations du Groupe d'action financière international sur le blanchiment de capitaux et le financement des activités terroristes. De plus, le Commissariat a participé à une consultation du Groupe de travail sur l'examen du système de paiements, qui portait sur la transformation des modes de paiement au Canada et sur le rôle important des renseignements personnels pour favoriser l'innovation et l'adoption de nouvelles pratiques. Le mémoire du CPVP (http://paymentsystemreview.ca/wp-content/uploads/Submission-to-the-Payments-Systems-Task-Force-French-Version.pdf) exposait des défis liés aux

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
			possibilités et risques associés aux nouvelles technologies, à la nécessité d'avoir des cadres fiables pour l'identification numérique, à la sécurité et mesures de protection, aux renseignements personnels à l'ère numérique, et aux risques associés à la repersonnalisation. Le mémoire démontrait en outre comment la LPRPDE peut aider à faciliter la transformation des modes de paiement au Canada et favoriser l'innovation ainsi que l'économie numérique.
Résultats immédiats			
Le travail des parlementaires est facilité par une capacité efficace de cerner les enjeux liés à la protection de la vie privée et d'élaborer des positions stratégiques qui sont respectueuses de la vie privée à l'intention du gouvernement fédéral et du secteur privé.	Les positions du CPVP quant aux répercussions sur la vie privée des lois et règlements pertinents constituent une valeur ajoutée pour les parlementaires.	Les positions du CPVP constituent une valeur ajoutée pour les parlementaires et les intervenants clés.	Dans le contexte d'un nombre restreint de séances à la Chambre en raison des élections tenues durant l'exercice 2011-2012, le Commissariat a examiné sept projets de loi, présenté quatre mémoires aux comités permanents du Parlement, et il a comparu cinq fois devant le Parlement pour exprimer son point de vue et formuler des avis concernant les répercussions des nouveaux projets de loi, programmes et examens législatifs sur la vie privée : • comparution devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles au sujet de l'examen législatif de la *Loi modifiant le Code criminel (communication de dossiers dans les cas d'infraction d'ordre sexuel);* • comparution devant le Comité permanent de la sécurité publique et nationale de la Chambre des communes au sujet du projet de loi C-19, *Loi modifiant le Code criminel et la Loi sur les armes à feu;* • comparution devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles au sujet du projet de loi C-10, *Loi sur la sécurité des rues et des communautés;* • comparution devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des communes au sujet de l'étude *Protéger nos foyers et nos droits : garantir la sécurité du système canadien d'immigration*; • comparution devant le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce au sujet de l'examen de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Le savoir sur les enjeux systémiques liés à la protection de la vie privée au pays et à l'étranger s'améliore grâce à la recherche et à l'échange d'information, en vue de faire progresser les dossiers de protection de la vie privée d'intérêt commun, d'augmenter la sensibilisation et d'améliorer les méthodes de gestion de la protection de la vie privée.	Les intervenants ont eu accès aux produits de recherche et aux documents de sensibilisation du CPVP et en ont tenu compte dans leur prise de décisions.	Les initiatives relevant des quatre enjeux prioritaires (100 %) liés à la protection de la vie privée du CPVP ont suscité l'adhésion des intervenants visés. Selon des preuves documentées, les produits de recherche et les documents de sensibilisation du Commissariat ont eu une incidence sur les intervenants.	Le CPVP a mené ou commandé des recherches à l'appui de ses quatre domaines prioritaires en matière de protection de la vie privée : technologies de l'information, sécurité publique, intégrité et protection de l'identité, et renseignements génétiques. Le Commissariat a aussi examiné les nouvelles tendances en matière de protection de la vie privée dans des domaines comme la vie privée des jeunes, l'infonuagique, la reconnaissance faciale, la publicité comportementale en ligne, l'utilisation des renseignements génétiques aux fins d'assurance, et les bases de données d'empreintes génétiques utilisées en criminalistique. Le Programme des contributions du Commissariat a octroyé environ 450 000 $ pour des projets en 2011-2012. Cette année encore, les projets de recherche étaient axés sur les quatre domaines prioritaires du Commissariat. Voici quelques exemples : • enquête sur les attentes en matière de vie privée chez les utilisateurs des réseaux sociaux en ligne; • étude sur l'utilisation d'Internet par les enfants et les adolescents au Canada; • étude sur la façon dont les entreprises privées de sécurité, assujetties à la LPRPDE, utilisent les systèmes de caméras de surveillance pouvant être déplacées; • étude qui examine la collecte de renseignements de sécurité effectuée au Canada par l'entremise du secteur privé et la façon dont cette capacité d'interception cadre avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les droits en vertu de la LPRPDE. Quatre projets de sensibilisation du public ont également été financés par le Programme en 2011-2012, plus précisément : • un jeu multimédia qui vise à renseigner les enfants sur la protection de la vie privée; • une trousse d'information destinée aux élèves du niveau secondaire; • des vidéoclips en langage gestuel s'adressant aux personnes sourdes pour les informer de leur droit à la vie privée; • des ateliers de sensibilisation à la protection de la vie privée pour la collectivité ethnoculturelle francophone de Toronto.

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 2

Grâce à ses activités en matière de recherche et d'élaboration de politiques en 2011-2012, le Commissariat a pu réaliser une plus grande harmonisation stratégique avec les enjeux de protection de la vie privée qui ont le plus d'incidences sur la population canadienne, notamment la transformation du paysage de la sécurité publique et nationale ainsi que l'innovation dans le domaine des plateformes de réseautage social et des appareils mobiles. Les améliorations apportées au laboratoire du CPVP en 2011-2012 ont permis d'accroître la capacité du Commissariat à analyser et à mettre à l'essai les nouvelles technologies et les nouveautés en matière de réseaux. Du matériel d'orientation stratégique a été élaboré et mis à la disposition des intervenants clés, entre autres les jeunes et les entreprises. Les travaux dans le domaine de la recherche et des politiques ont aussi servi à la préparation du deuxième examen législatif de la LPRPDE, qui se fera prochainement.

Le CPVP a adopté une nouvelle orientation pour son programme des contributions afin d'en accroître la portée. Il a ainsi noué des partenariats avec d'autres organismes de financement pour faciliter le transfert et l'application des connaissances. En 2011-2012, le CPVP a établi deux nouveaux partenariats avec des organismes fédéraux subventionnaires. Il a rassemblé, pour la première fois depuis que le Programme existe, des évaluateurs externes du milieu universitaire pour participer à l'évaluation des propositions de financement de 2012-2013. Dans le cadre de la nouvelle orientation, le CPVP a conçu une stratégie de communication visant à mieux renseigner les demandeurs éventuels et le public sur l'existence du Programme et ses avantages. Pour mesurer le rendement du Programme, le Commissariat a commandé une évaluation indépendante, qui prendra la forme d'une étude bibliométrique mesurant l'intérêt et l'application des nouvelles connaissances obtenues grâce au Programme. Le Commissariat a lancé sa série de symposiums de recherche *Parcours de protection de la vie privée*, le premier prévu en mai 2012 à Ottawa, sous le thème *La protection de la vie privée pour tous*.

Le Commissariat a élargi ses perspectives internationales en intensifiant la collaboration et la coordination avec ses homologues internationaux en 2011-2012 (se reporter à la Section I, priorité 3). Ces efforts s'ajoutent à la participation continue du CPVP à plusieurs forums internationaux qui ont pour mandat de promouvoir la protection de la vie privée sur la scène mondiale ou parmi leurs membres :

- le Groupe de travail de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) sur la sécurité de l'information et la vie privée;
- l'Organisation internationale de normalisation (ISO);
- le cadre de protection de la vie privée de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC) et le Global Privacy Enforcement Network (réseau mondial d'application des lois sur la protection des renseignements personnels);
- la Commission de contrôle des fichiers d'INTERPOL;
- l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP).

La commissaire adjointe a assisté au premier séminaire de formation de l'AFAPDP au Sénégal. Dans ses exposés, elle a expliqué comment les principes de protection de la vie privée s'appliquent dans différents régimes juridiques, et elle a donné un aperçu de l'importance historique des lignes directrices de l'OCDE et de l'APEC.

Leçons retenues

Dans le contexte de la prolifération des nouvelles technologies et de leurs répercussions sur la protection de la vie privée, il est essentiel que le CPVP conserve une longueur d'avance. C'est pour cette raison qu'il a créé une nouvelle unité, la Direction de l'analyse des technologies, dans le cadre de la réorganisation de 2011-2012. Cette direction soutient activement les activités de recherche du CPVP en décelant et en analysant les tendances et les nouveautés en matière de plateformes électroniques et de médias numériques.

Les parlementaires, les entreprises et les particuliers s'adressent au CPVP pour obtenir des conseils et de l'information, et ils apprécient nos services. Le Commissariat a constaté que, pour favoriser le respect des obligations liées à la protection de la vie privée, la compréhension de celles-ci et la sensibilisation à cet égard, il faut effectuer des recherches pertinentes en temps utile sur les nouveaux enjeux, et avoir les moyens d'en communiquer les résultats efficacement. Le CPVP a donc élaboré un plan pour mieux communiquer les résultats des recherches aux principaux intervenants, qui consiste notamment à les inviter à une activité visant à les sensibiliser au respect de la vie privée en 2012-2013. Par ailleurs, les séances d'information du

Commissariat à l'intention des entreprises ont donné des résultats à valeur ajoutée. Pour que ces séances soient encore plus fructueuses à l'avenir, le Commissariat adoptera des solutions technologiques novatrices et pourra ainsi joindre un plus grand nombre de personnes et avoir un dialogue encore plus productif.

Activité de programme 3: Sensibilisation du grand public

Description de l'activité

Le CPVP mène des activités de communication et de sensibilisation du public comprenant des allocutions et des événements spéciaux, des relations avec les médias ainsi que la création et la distribution de matériel promotionnel et pédagogique. Les activités de sensibilisation du public permettent à chacun d'avoir accès à de l'information sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels pour se protéger et exercer ses droits. Ces activités permettent également aux organisations de comprendre leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de $)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
3 976	3 225	2 985

Les dépenses réelles comprennent les réallocations entre activités afin de mieux refléter les dépenses liées aux activités de programme.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalent temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
24	18	(6)

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Résultat intermédiaire			
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé comprennent leurs obligations en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et les personnes comprennent comment se protéger contre les risques d'utilisation indue de leur information personnelle.	Résultat des initiatives et programmes gouvernementaux sur la protection de la vie privée découlant des consultations et recommandations associées au processus d'EFVP	Pour **70 %** des initiatives pour lesquelles une EFVP de priorité élevée a été examinée et une recommandation a été émise, les consultations avec le CPVP ou ses recommandations ont permis de renforcer la protection de la vie privée.	En 2011-2012, le CPVP a examiné 31 EFVP de projets qui comportaient des risques particulièrement élevés pour la vie privée, et il a envoyé des lettres qui contenaient des recommandations visant à ajouter à ces projets des mesures de protection de la vie privée. Le 31 mars 2012, 24 institutions fédérales avaient répondu au CPVP. De ce nombre, 16 (**67 %**) indiquaient qu'elles adopteraient des mesures de protection de la vie privée supplémentaires ou qu'elles réviseraient leur projet. Il se peut que les ministères fédéraux n'aient pas tous eu le temps de répondre avant la fin de l'exercice financier. Le Commissariat continue de surveiller les projets qui comportent des risques considérables pour la vie privée.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
	Mesure dans laquelle les organisations du secteur privé comprennent leurs obligations aux termes de la LPRPDE	**Plus de 50 %** des organisations du secteur privé affirment avoir au moins une compréhension « moyenne » de leurs obligations aux termes de la LPRPDE.	Tous les deux ans, le CPVP mène un sondage auprès des entreprises. En 2011-2012, le CPVP a réalisé un sondage (http://www.priv.gc.ca/information/por-rop/2012/por_2012_01_f.pdf) au cours duquel on a demandé à 1 006 entreprises de partout au Canada dans quelle mesure elles sont sensibilisées à leurs responsabilités aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels du Canada. Dix-neuf pour cent estiment être extrêmement sensibilisées, et 35 % très sensibilisées. C'est donc dire qu'une légère majorité (**54 %**) des entreprises se situe au-dessus de la valeur médiane de l'échelle et se considère comme relativement bien au fait de ses responsabilités en matière de protection des renseignements personnels. Il s'agit d'une amélioration par rapport au sondage de 2010-2011, qui montrait que 47 % des entreprises étaient plutôt sensibilisées à leurs obligations aux termes de la LPRPDE.
Résultats immédiats			
Les personnes ont accès à des renseignements pertinents sur leur droit à la vie privée, qui les aident à se protéger contre les menaces qui pèsent sur leurs renseignements personnels.	Atteinte du public visé grâce aux activités de sensibilisation du public et de communication du CPVP	**100 citations** de représentants du CPVP dans les médias par année (citations portant sur des initiatives de communication précises) **Au moins 100 000 visites par mois** sur le site Web du CPVP et **20 000 visites par mois** sur son blogue **Au moins un communiqué par mois** concernant un sujet intéressant tout particulièrement les personnes Au moins **350 abonnés au bulletin électronique** **Distribution d'au moins 1 000 outils de communication par année** **Deux initiatives de**	La commissaire, la commissaire adjointe et d'autres représentants du CPVP ont été **cités fréquemment** dans les médias en 2011-2012, en raison de l'intérêt durable de la presse pour les questions liées à la vie privée, tant au Canada qu'à l'étranger. Le trafic sur le site Web du CPVP et sur son principal blogue est demeuré relativement constant, la moyenne étant de **219 000 visiteurs par mois**. Le CPVP a publié **41 communiqués (ce qui équivaut à plus de trois par mois)** en 2011-2012. Les communiqués présentant un intérêt particulier pour la population portaient, par exemple, sur les résultats des sondages d'opinion et le lancement de produits destinés aux jeunes. Le 31 mars 2012, le bulletin électronique comptait **1 365 abonnés** (personnes et organisations). Environ **13 600 publications** ont été distribuées en 2011-2012. Le CPVP a participé à **plusieurs initiatives de sensibilisation du public**, entre autres : • deux trousses de présentation (une pour les élèves de 7e et 8e année et l'autre pour les élèves

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
		sensibilisation du public par année, conçues pour de nouveaux groupes cibles **Deux événements publics** répondant aux besoins de groupes cibles particuliers	de la 9e à la 12e année) afin d'aider les enseignants et les parents à parler de protection de la vie privée en ligne avec les jeunes, et une fiche-conseil pour les parents; • une vidéo et une bande dessinée romanesque s'adressant aux jeunes; • un concours de vidéos pour les jeunes. Les **événements publics** en 2011-2012 ont notamment consisté en une série de conférences portant sur des questions telles que la surveillance et la vie privée des jeunes, et les compétences numériques. Le Commissariat a aussi participé à d'autres activités publiques, comme « Rencontres du Canada », au cours desquelles de jeunes Canadiennes et Canadiens ont choisi les gagnants du concours de vidéos du CPVP.
	Mesure dans laquelle les personnes connaissent l'existence et le rôle du CPVP, comprennent leur droit à la vie privée et ont l'impression d'avoir suffisamment d'information sur les menaces à la vie privée	**Au moins 20 %** des Canadiennes et des Canadiens connaissent l'existence du CPVP. Au moins 20 % **des Canadiennes et des Canadiens ont une compréhension « moyenne » de leur droit à la vie privée.** **Au moins 35 %** des Canadiennes et des Canadiens ont une certaine connaissance des menaces que représentent les nouvelles technologies pour la protection de la vie privée.	Le CPVP effectue un sondage auprès de la population canadienne tous les deux ans. Dans le cadre d'un sondage Harris/Decima, commandé par le CPVP en 2011, on a posé des questions à 2 000 personnes dans l'ensemble du Canada. Voici les résultats de ce sondage http://www.priv.gc.ca/information/por-rop/2011/por_2011_01_f.asp : • **31 %** des répondants ont affirmé connaître une institution fédérale qui aide la population canadienne à prendre des mesures à l'égard de la vie privée et de la protection des renseignements personnels. Certains pouvaient même nommer le Commissariat par son nom, d'autres ne pouvaient le faire précisément. Le résultat de 31 % est assez semblable à celui de 2009 (33 %). Dans les années précédentes, les sondages indiquaient un niveau de connaissance tournant autour de 20 %. • **30 %** des répondants considèrent que leur connaissance du droit à la vie privée conféré par la loi est bonne ou très bonne, ce qui dépasse un niveau de compréhension « moyen » de leur droit. Les sondages précédents indiquaient une augmentation relativement constante du niveau de connaissance : 28 % en 2009, 19 % en 2007, 26 % en 2006, et 18 % en 2005.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
			• **43 %** des répondants croient comprendre comment les nouvelles technologies peuvent influer sur leur vie privée. Ce pourcentage a diminué au fil du temps. Il était de 47 % en 2005, de 51 % en 2006 et 2007, et de 45 % en 2009.
Les institutions fédérales et les organisations du secteur privé reçoivent des conseils utiles et des indications sur les droits et obligations en matière de protection de la vie privée, ce qui les aide à mieux comprendre et respecter les lois.	Capacité de communiquer aux organisations les positions stratégiques et les activités promotionnelles du CPVP et de faire la promotion des pratiques exemplaires	Distribution **d'au moins 1 000 outils de communication par année** **Au moins un communiqué par mois** sur un sujet intéressant tout particulièrement les organisations **Au moins quatre expositions par année** **Au moins 350 abonnés au bulletin électronique** **Deux initiatives de sensibilisation du public par année**, conçues pour de nouveaux groupes organisationnels cibles **Deux événements publics ou conférences** répondant aux besoins des groupes organisationnels cibles	*Nota : Cet indicateur fait référence à la sensibilisation des « organisations ». Comme il est indiqué dans le RPP 2011-2012, les cibles associées à cet indicateur servent aussi à mesurer la sensibilisation des « personnes ». Les renseignements présentés précédemment dans ce tableau pour rendre compte de la sensibilisation des « personnes » s'appliquent donc également aux « organisations ». Cela a été corrigé dans le RPP 2012-2013 : le CPVP y fait une distinction plus précise entre les chiffres se rapportant aux personnes et ceux qui concernent les organisations.* Le Commissariat a participé à **48 événements** en 2011-2012, dans le but de faire mieux comprendre aux organisations leurs responsabilités en matière de protection de la vie privée aux termes des lois fédérales. Environ **13 600 publications** ont été distribuées à des organisations en 2011-2012, dont quelque 10 000 calendriers contenant des conseils sur la protection de la vie privée et des vignettes illustrant divers enjeux liés à la vie privée, ainsi que des codes QR menant vers d'autres renseignements et conseils. Diverses publications, dont un document d'orientation pour le milieu juridique et les petites entreprises, ont été distribuées lors des événements. Une vidéo, qui sera lancée en 2012-2013, a été produite pour aider les fonctionnaires à élaborer des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. Des **41 communiqués diffusés**, plusieurs fournissaient de l'information susceptible d'intéresser les organisations, publiques comme privées, par exemple des conseils concernant la publicité comportementale en ligne, les nouveaux outils aidant les petites entreprises à protéger les renseignements personnels et les annonces portant sur les rapports qui sont produits chaque année sur les deux lois fédérales en matière de protection des renseignements personnels.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
			Les projets de sensibilisation du public visant des auditoires précis comprenaient, par exemple, des conseils sur la protection de la vie privée à l'intention des professionnels des RH et une fiche d'information sur l'accès aux renseignements personnels. Dans la semaine précédant la Journée de la protection des données 2012, le Commissariat a organisé **toute une gamme d'activités** axées sur l'importance de limiter la quantité de renseignements personnels partagés en ligne, sous le thème « plus discret, moins de regrets ». Les représentants du CPVP ont fait **139 discours et présentations** au Canada et à l'étranger devant divers auditoires : avocats spécialistes du droit à la vie privée, responsables internationaux de la protection de la vie privée, étudiants et universitaires, spécialistes des technologies et du marketing, et spécialistes des droits de la personne et de la sécurité.

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 3

En 2011-2012, le CPVP a amélioré ses services à la population canadienne en axant ses efforts sur l'amélioration des services au public, et en tâchant de sensibiliser davantage les personnes aux moyens de protéger leurs renseignements personnels et les organisations à la façon de s'acquitter de leurs responsabilités aux termes des lois sur la protection de la vie privée.

Pour améliorer les services au public, le CPVP a intégré son centre d'information à la Direction des communications. Le réseau téléphonique du Centre a été modernisé, des normes de service ont été mises en place et des réponses aux questions types ont été préparées, tout cela pour répondre plus rapidement aux demandes de renseignements. Le Centre contribue maintenant de façon systématique aux données sur le rendement des rapports mensuels du CPVP et fournit des renseignements stratégiques au Commissariat sur les nouveaux besoins de la population canadienne. De plus, le site Web du CPVP a été remanié pour simplifier l'accès aux ressources mises à la disposition du public.

Les activités de sensibilisation du CPVP ont continué de cibler les jeunes Canadiennes et Canadiens en 2011-2012. Le Commissariat a déployé des efforts sur plusieurs fronts pour informer les jeunes, de même que les enseignants et les parents, sur la protection de la vie privée, en mettant l'accent sur les nouveaux défis liés aux risques pour la vie privée sur Internet. Après avoir créé un groupe consultatif sur la jeunesse à Toronto, le CPVP a élargi ses consultations et dirigé un groupe de discussion en ligne sur divers enjeux liés à la protection de la vie privée.

Le Commissariat s'est aussi efforcé de nouer le dialogue avec le gouvernement, les associations de l'industrie et les entreprises, y compris les petites et moyennes entreprises, pour leur faire mieux comprendre leurs responsabilités en matière de protection de la vie privée. Il a notamment donné plusieurs séances de formation qui ont offert aux membres de la communauté de la protection de la vie privée et aux principaux intervenants des occasions de dialoguer avec les spécialistes du CPVP.

Le Commissariat a en outre créé de nouveaux outils importants pour aider les organisations et les personnes à mieux comprendre les principaux enjeux en matière de protection de la vie privée. Ces outils comprennent un document d'orientation en ligne sur le principe de la responsabilité qui s'adresse aux organisations du secteur

privé. Ce document a été préparé avec nos homologues de l'Alberta et de la Colombie-Britannique et vise à aider les entreprises à mieux protéger les renseignements personnels des consommateurs et des employés (http://www.priv.gc.ca/information/guide/2012/gl_acc_201204_f.asp). Au cours de la Semaine de la PME, le Commissariat a publié une série d'articles pour informer les petites entreprises sur les mesures à prendre pour améliorer la cybersécurité. Le CPVP a élaboré et distribué un document d'orientation intitulé *La LPRPDE et votre pratique — Guide sur la protection de la vie privée à l'intention des avocats* (http://www.priv.gc.ca/information/pub/gd_phl_201106_f.asp). Le nouveau guide explique comment la LPRPDE s'inscrit dans la pratique courante des avocats qui œuvrent dans le secteur privé au Canada.

En fin du compte, les résultats du sondage effectué en 2011 par le Commissariat auprès des particuliers indiquent un niveau stable de sensibilisation à la protection de la vie privée, avec peut-être une légère diminution de la compréhension des menaces que représentent les nouvelles technologies pour la vie privée. Les activités de communication du CPVP continuent de viser à aider les gens à comprendre l'incidence des nouvelles technologies sur la vie privée. Le sondage de 2012 auprès des entreprises indique lui aussi un niveau stable de sensibilisation aux obligations en matière de protection de la vie privée.

Leçons retenues

Au cours des dernières années, le Commissariat a conçu une vaste gamme d'outils pour favoriser la sensibilisation et offrir des éléments d'orientation sur la protection des renseignements personnels et les responsabilités à ce chapitre. Dorénavant, le CPVP fera davantage la promotion de ses outils et de ses ressources afin d'aider les organisations et le gouvernement à mieux comprendre leurs responsabilités, et les gens à mieux comprendre leurs droits en vertu des lois fédérales sur la protection des renseignements personnels.

Activité de programme 4 : Services internes

Description de l'activité

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes du CPVP, une petite entité, comprennent deux sous-activités : soutien à la gouvernance et à la gestion, et services de gestion des ressources (qui comprennent également les services de gestion des biens). Les services de communication ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie de l'activité de programme 3 — Sensibilisation du grand public. De la même manière, les services juridiques sont exclus des services internes au CPVP, compte tenu de l'exigence légale d'intenter des poursuites judiciaires.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de $)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
5 086	6 988	7 655

Les dépenses réelles comprennent les réallocations entre activités afin de mieux refléter les dépenses liées aux activités de programme.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalent temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
46	47	1

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Le CPVP atteint une norme d'excellence organisationnelle, et les gestionnaires de même que le personnel appliquent de saines pratiques de gestion des activités.	Notes obtenues par rapport au Cadre de responsabilisation de gestion (CRG)[9]	Notes élevées ou acceptables pour **70 %** des éléments de gestion du CRG.	En tant qu'agent du Parlement, le CPVP ne fait pas l'objet d'une évaluation fondée sur le CRG par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). Le Commissariat effectue néanmoins un exercice global d'autoévaluation en fonction du CRG tous les deux ans, et il fait le point sur les améliorations apportées dans l'intervalle. Le CPVP se sert de cet exercice comme d'une fiche de rendement sur « l'état de sa gestion ». Cette pratique a débuté en 2006-2007. En septembre 2010, le CPVP a terminé sa troisième autoévaluation globale. Elle indiquait que le Commissariat a obtenu la cote « fort » ou « acceptable » dans 72 % des composantes de gestion du CRG, ce qui veut dire qu'il a satisfait aux attentes du SCT ou les a dépassées. Voici 13 des 18 composantes dans lesquelles les pratiques de gestion du CPVP ont satisfait aux attentes ou les ont dépassées : • valeurs de la fonction publique; • utilité du cadre de rendement ministériel; • efficacité de la structure de gestion ministérielle; • qualité et utilisation de l'évaluation; • qualité des rapports sur le rendement; • efficacité de la gestion organisationnelle des risques; • excellence dans la gestion des personnes; • efficacité de la fonction de vérification interne; • efficacité de la gestion; • approvisionnement efficace; • efficacité de la gestion financière et des contrôles financiers; • qualité des présentations au SCT; • services axés sur les citoyens. En ce qui concerne les cinq composantes de gestion qui ont obtenu une note inférieure aux attentes en 2010-2011, des mesures ont été prises en 2011-2012 pour les renforcer et, pour certaines composantes, le travail se poursuit. • La gestion des biens a été renforcée grâce à l'application de mesures de contrôle plus rigoureuses pour les

[9] Le Cadre de responsabilisation de gestion est un important outil de gestion du rendement que le gouvernement fédéral utilise pour soutenir la redevabilité des administrateurs généraux et améliorer les pratiques de gestion dans les ministères et agences.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
			approvisionnements, à un inventaire exhaustif et à un plan d'aménagement comprenant les besoins en locaux en vue du déménagement imminent du Commissariat. • Le CPVP est en train d'élaborer son plan d'investissement en fonction des éléments d'orientation supplémentaires fournis par le SCT. • Le CPVP a lancé sa stratégie et ses outils de gestion du changement, et les gestionnaires commenceront à appliquer les nouveaux principes de gestion du changement en 2012-2013. • Bon nombre des recommandations des deux vérifications internes sur l'utilisation de l'information pour prendre des décisions de gestion et répondre aux demandes de renseignements (rapports datés de mars 2011) ont été mises en œuvre et le travail se poursuivra en 2012-2013, entre autres la conception et l'application d'outils d'établissement de rapports sur les tendances et la description plus précise des besoins en information pour en réponse aux modifications apportées récemment aux processus opérationnels. • Le plan de continuité des opérations a été mis à l'épreuve en mars 2012.

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Au cours de l'exercice 2011-2012, le CPVP a pris certaines mesures pour améliorer les cinq composantes de gestion qui avaient obtenu une note inférieure aux attentes du CRG à la suite de l'autoévaluation exhaustive en fonction du CRG effectuée en 2010-2011. Le travail se poursuit pour améliorer encore davantage la gestion du changement, la gestion de l'information et la planification des investissements.

Le Commissariat a mis en œuvre un programme complet de gestion des talents, qui avait été élaboré en 2010-2011. Ce programme se compose d'activités qui appuient le recrutement, la formation, l'évaluation du rendement, le maintien de l'effectif, la planification de la relève et le développement des compétences. Le programme permet aussi d'améliorer les compétences des employés en offrant des possibilités de mentorat et d'encadrement.

Le CPVP est en train de procéder à des changements importants touchant la structure et les processus afin d'améliorer constamment son efficacité organisationnelle. En 2011-2012, le Commissariat a élaboré une stratégie de gestion du changement et des outils connexes, et il en a informé le personnel. La mise en œuvre de la stratégie sera complétée lorsqu'une démarche uniforme aura été appliquée à chacune des initiatives du CPVP qui impliquent un changement considérable. Toutes les unités ont indiqué, dans leur plan d'activités 2012-2013, un projet concret auquel elles appliqueront la nouvelle stratégie de gestion du changement. Une stratégie relative aux communications internes a été élaborée pour le CPVP en 2011-2012, et un gestionnaire a été embauché.

Le CPVP est en voie de remplacer le SGDDI (Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information) par un nouveau système de gestion des documents et des dossiers électroniques (SGDDE), qui combine la technologie SharePoint 2010 à un système de classification multidimensionnel et à un logiciel de gestion des dossiers. Une solution de vidéoconférence a été mise en place, et tous les employés ont reçu de la formation pour pouvoir s'en servir. Ces initiatives visent à améliorer la gestion du savoir dans l'ensemble du

Commissariat par la création d'outils et de systèmes de soutien permettant le transfert efficace des connaissances. Ces activités contribuent à la mise en œuvre de la stratégie 2011-2014 de gestion de l'information et de la technologie de l'information. Toutes les recommandations du rapport de vérification de 2009 sur la gestion de l'information ont maintenant été appliquées.

Grâce à la formation d'équipes chargées de questions précises, le Commissariat a pu mettre à profit l'expérience et les compétences que l'on trouve dans l'ensemble de l'organisation pour faire face aux nouvelles menaces qui pèsent sur le droit à la vie privée. Par exemple, des réunions de tri ont été organisées périodiquement avec des représentants de toutes les unités du CPVP pour discuter de certaines plaintes reçues, notamment les plaintes liées aux quatre domaines prioritaires, et, au besoin, une équipe interfonctionnelle était formée pour poursuivre l'enquête. Un petit groupe de travail composé d'analystes des politiques, de chercheurs et de technologues a élaboré conjointement la position de principe sur la publicité comportementale en ligne, qui constitue le fondement des lignes directrices publiées sur le sujet.

Un groupe d'enquêteurs affectés aux dossiers liés à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a été créé. Il s'agit d'un groupe de discussion informelle dans le cadre duquel les enquêteurs peuvent partager leurs expériences et parler des difficultés qu'ils rencontrent de manière à élargir l'échange des connaissances parmi le personnel et à favoriser une compréhension plus globale des questions relatives à la protection de la vie privée. Nous avons entrepris une série de conférences pour inviter des penseurs et des praticiens de la protection de la vie privée, du CPVP ou d'autres organismes à partager leurs idées et leurs connaissances et, par le fait même, faciliter la réflexion et la discussion entre les directions du Commissariat sur les nouvelles questions. Des présentations par téléconférence visant à favoriser l'apprentissage et l'intégration ont permis au personnel de discuter avec des spécialistes externes. Pour encourager la participation active des employés aux projets, les enquêteurs ont été invités à faire partie de groupes de travail représentant l'ensemble des unités du CPVP.

En janvier 2012, le CPVP a collaboré avec les autres agents du Parlement pour organiser un atelier à l'intention du personnel responsable des services juridiques et des politiques afin de discuter des questions liées à la responsabilité et à l'indépendance, et de mettre en commun les pratiques exemplaires des différentes organisations.

Le CPVP continue de créer et d'alimenter des outils de partage des connaissances sur l'infrastructure actuelle de TI de sorte que le personnel ait accès aux plus récentes nouveautés en matière de recherche et de connaissances sur la protection de la vie privée. Par exemple, deux portails clés de partage des connaissances ont été créés : un répertoire des résumés de conclusions d'enquête et un répertoire des outils internes relatifs à la LPRPDE (modèles, paramètres, guides et procédures).

Leçons retenues

Deux importantes initiatives de gestion des ressources humaines ont été conçues et portées à la connaissance du personnel du CPVP en 2011-2012 : le programme de gestion des talents et la stratégie de gestion du changement. Pour faire en sorte que ces initiatives soient mises en œuvre et adoptées par les gestionnaires et le personnel de manière à profiter des avantages qui en découlent, on prévoit offrir une formation pratique et du soutien au cours de l'exercice 2012-2013.

Le CPVP a participé au Sondage de 2011 auprès des fonctionnaires fédéraux. Le taux de réponse a été de 72 % (ce qui correspond au taux de réponse de la fonction publique prise globalement). C'est une amélioration par rapport au sondage de 2008, où le taux de réponse avait été de 68 %. Les résultats du sondage font l'objet d'un examen et, au début de l'exercice 2012-2013, des plans d'action seront développés pour examiner les possibilités d'amélioration et déterminer les moyens de tirer parti des réussites.

Section III : Renseignements supplémentaires

La présente section présente les points saillants financiers pour 2011-2012 ainsi qu'un tableau d'information supplémentaire. Les états financiers vérifiés sont disponibles sur le site Web du CPVP.

Principales données financières

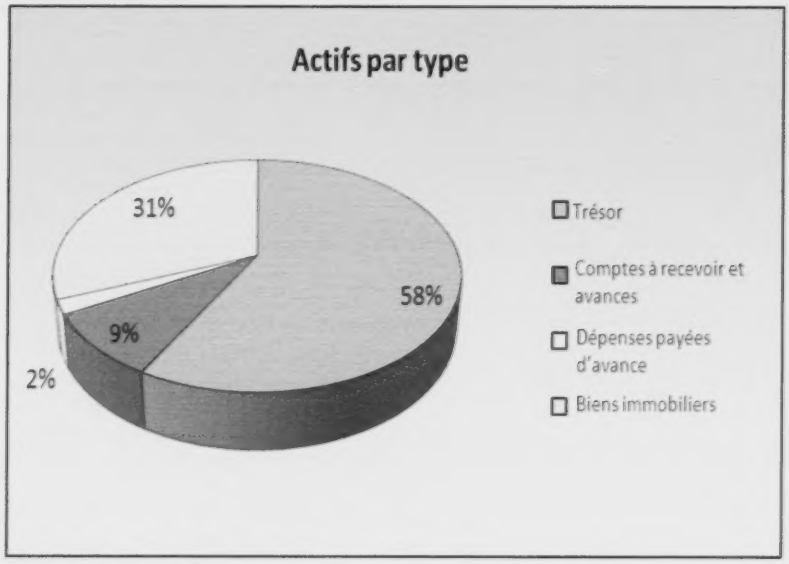
État condensé de la situation financière
Au 31 mars 2012
(en milliers de $)

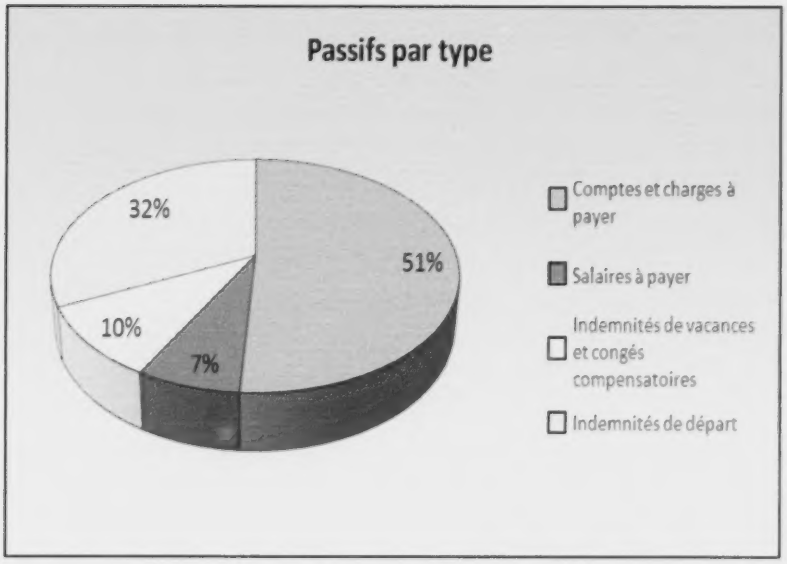
	Variation %	2011-2012	2010-2011
Montant total des passifs	(21%)	5 386	6 835
Montant total des actifs financiers	(17%)	2 998	3 623
Montant net	**(25%)**	**2 388**	**3 212**
Montant total des actifs non financiers	(17%)	1 485	1 798
Situation financière nette	**36%**	**(903)**	**(1 414)**

État condensé des opérations et situation financière nette
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012
(en milliers de $)

	Variation %	2011-2012	2010-2011
Montant total des dépenses	**15%**	**28 423**	**24 812**
Coût des opérations avant le financement du gouvernement	**15%**	**28 423**	**24 812**
Situation financière	**36%**	**(903)**	**(1 414)**

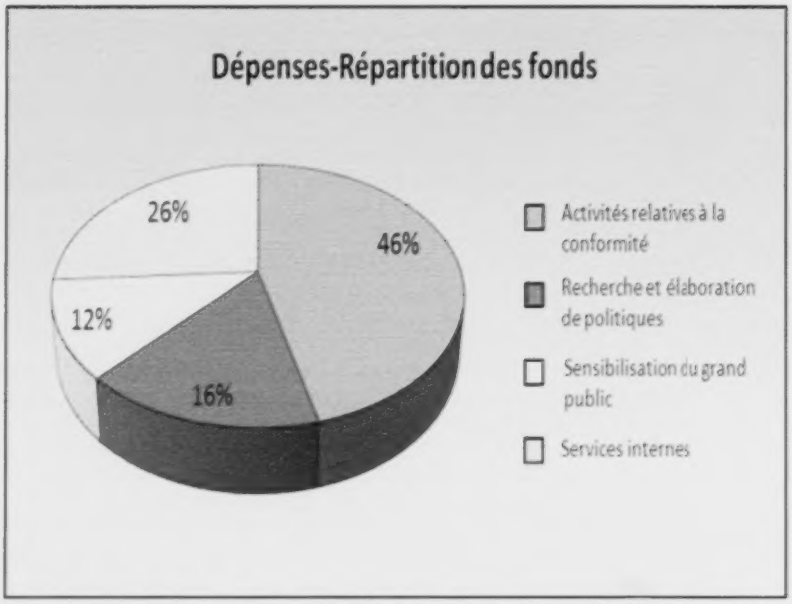
Le total de l'actif s'élevait à 4,483 millions de dollars à la fin de 2011-2012, soit une diminution de 0,938 millions de dollars (17 %) par rapport au total de l'actif de l'année précédente, qui s'élevait à 5,421 millions de dollars. Du total de l'actif, les immobilisations corporelles représentaient 1,402 million de dollars (31 %). Le Trésor représentait 2,594 million de dollars (58 %), tandis que les comptes clients et les avances représentaient 9 %, et les dépenses payées d'avance, 2 % du total de l'actif.





Le passif atteignait 5,386 millions de dollars à la fin de 2011-2012, soit une diminution de 1,449 millions de dollars (21 %) par rapport au passif de 6,835 millions de dollars de l'exercice précédent. Les comptes et les charges à payer représentaient la portion la plus lourde du passif à 2,721 million de dollars (ou 51 %). Les indemnités de départ des employés représentaient une plus petite portion du passif à 1,738 millions de dollars, ou 32 % du total. Les indemnités de vacances et congés compensatoires payés et les salaires à payer aux employés constituaient respectivement 10 % et 7 % du passif total.

Le total des dépenses pour le CPVP s'élevait à 28,423 millions de dollars en 2011-2012. La proportion la plus élevée des fonds, à savoir 13,142 millions de dollars, ou 46 %, était consacrée aux activités relatives à la conformité, tandis que la recherche et l'élaboration de politiques représentaient 4,417 millions de dollars, ou 16 %, des dépenses totales. Les activités de sensibilisation du grand public représentaient 3,355 millions de dollars, soit 12 % des dépenses totales. Les autres dépenses, soit 7,509 millions de dollars, ou 26 % du total, étaient consacrées aux services internes. Notez que les dépenses par activité de programme peuvent différer de celles identifiées dans les Comptes publics du Canada en raison de la méthodologie utilisée pour répartir l'allocation dans les états financiers et de l'inclusion d'opérations entre apparentés.



États financiers vérifiés

On trouvera de l'information sur les états financiers vérifiés du CPVP à l'adresse suivante : http://www.priv.gc.ca/information/02_05_e_f.asp#oag

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Le CPVP a un seul tableau de renseignements supplémentaires : **Vérifications internes et évaluations**

La version électronique de ce tableau est disponible sur le site Web du CPVP à l'adresse suivante : http://www.priv.gc.ca/information/dpr-rmr/2011-2012/st-ts01_f.asp

Les rapports de vérification interne et d'évaluations approuvés sont disponibles sur le site Web du CPVP à l'adresse suivante : http://www.priv.gc.ca/information/02_05_e_f.asp#ia

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation

Pour obtenir des renseignements additionnels sur le CPVP, notamment les rapports annuels prévus par la loi et d'autres publications, on peut consulter le site Web du CPVP ou téléphoner au Commissariat au numéro sans frais : 1-800-282-1376.